

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Pada saat sekarang ini perusahaan yang didirikan apapun bentuk dan sifatnya baik yang bergerak di bidang perdagangan, industri maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tentunya dalam mencapai tujuan tersebut tidaklah mudah, karena begitu banyaknya tingkat persaingan yang ada. Apalagi di saat perkembangan teknologi dan kemajuan di bidang industri sangat pesat, tentunya terdapat berbagai halangan yang harus dihadapi. Dalam hal ini bagian manajemen yang harus mengelola sumber daya yang ada dalam perusahaan agar dapat berfungsi secara efektif dan efisien.

Pada dasarnya tujuan dari suatu organisasi bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan konsumennya. Dengan kata lain perusahaan berusaha untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Memberikan pelayanan yang unggul merupakan strategi yang menang karena lebih banyak menghasilkan konsumen baru, lebih sedikit kehilangan konsumen, lebih banyak penyekatan dari persaingan harga, dan lebih sedikit kesalahan yang membutuhkan kinerja pelayanan dan memuaskan kebutuhan konsumen. Pelayanan kualitas mempertahankan keyakinan para konsumen dan penting bagi keunggulan kompetitif. Pelayanan yang unggul juga bisa memberi semangat karena membutuhkan pembangunan budaya organisasi dimana orang ditantang untuk menunjukkan potensi mereka dan diakui serta dihargai. Pelayanan

merupakan komponen nilai yang pokok yang menggerakkan setiap perusahaan untuk sukses.

Harga adalah atribut paling penting yang dievaluasi oleh konsumen sehingga perusahaan perlu menyadari peran tersebut dalam menentukan sikap konsumen. Strategi penentuan harga (*pricing*) sangat signifikan dalam pemberian *value* kepada konsumen dan mempengaruhi image produk, serta keputusan konsumen untuk membeli. Harga juga berhubungan dengan pendapatan dan turut mempengaruhi *supply* atau *marketing channels*. Akan tetapi, yang paling penting adalah keputusan dalam harga harus konsisten dengan strategi pemasaran secara keseluruhan.

Penelitian ini dilakukan di PT. Global Health Screening Centre yang merupakan perusahaan bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Adapun pelayanan kesehatan yang ditawarkan yaitu berupa layanan Hermatologi, Faal hati, protein serum, analisa urine, skrening kanker, test arthritis, profil jantung, faeces, profil tiroid, test gula darah, profil lipid, faal ginjal, analisa cairan, kultur/mikrobiologi, X-ray photo, elektrolit, imuno serologi, endokrin / hormon, test narkoba, profil pankreas, USG dan lain-lain. Untuk pelayanan kesehatan ini sudah termasuk lengkap namun masih terdapat keluhan dari beberapa konsumen yang menanyakan cek MRI yang belum tersedia di PT. Global Health Screening Centre. Perusahaan juga menyediakan pelayanan pengambilan sampel dan hasil sampel ke rumah pasien dengan biaya tambahan Rp 100.000,- dan minimum pembelian sebesar Rp. 500.000,- namun tidak melayani pengambilan sampel untuk konsumen yang meminta jasa pelayanan terkait Covid-19. Jika

dibandingkan dengan pelayanan di klinik lainnya tidak mengenakan biaya tambahan untuk pengambilan sampel dan hasil sampel ke rumah pasien juga pelayanan tidak dibatasi untuk test terkait Covid-19.

Peneliti mencoba membandingkan harga jasa yang ditawarkan oleh klinik lainnya yang dapat dilihat pada gambar berikut :

**labklinikgatotsubroto**

LABORATORIUM KLINIK GATOT SUBROTO

## Paket Pemulihan Pasca Covid 19 Tipe B

**Harga Promo!**  
**Rp. 1.238.000**

- Darah Lengkap
- D dimer
- CRP Kuantitatif
- Urine Lengkap
- Ureum
- Kreatinin
- Asam Urat
- SGOT
- SGPT
- Gamma GT
- Metabolisme Protein
- Lipid Profil
- Glukosa Puasa
- Rontgen Paru CR
- Konsultasi Dokter Umum

\*Syarat : Pasien wajib puasa dan Pasien setidaknya 20 hari setelah positif covid atau seminggu setelah keluar dari rumah sakit.

**Contact Us :**  
 061-4524236  
 0852-9692-2428  
 0823-6322-9784

**Gambar 1.1 Harga Paket di Lab Klinik Gatot Subroto**

Harga paket jasa sesuai gambar 1.1 di Lab Klinik Gatot Subroto dengan harga promo sebesar Rp 1.238.000,- namun harga paket ini berkisar Rp 1.420.000,- di PT. Global Health Screening Centre.

Perbandingan harga paket lainnya dapat dilihat harga paket di Anugerah Ibu yaitu :

**anugerahibu.medan**

**ANUGERAH IBU**  
PUSAT PEMERIKSAAN KESEHATAN

**PROMO PAKET TES LAB**

**PROMO AKHIR TAHUN**

DARAH RUTIN	TES DARAH	Rp 90,000
D-DIMER	TES KEKENTALAN DARAH	Rp 850,000
NAB	TES ANTIBODI TUBUH	Rp 300,000
SGOT	FUNGSI HATI LIVER	Rp 40,000
SGPT	FUNGSI HATI LIVER	Rp 40,000
UREUM	FUNGSI GINJAL	Rp 40,000
CREATININE	FUNGSI GINJAL	Rp 40,000
T. CHOLESTEROL	KOLESTEROL TOTAL	Rp 45,000
THORAX	RONGTEN PARU-PARU	Rp 140,000

~~RP. 1.585.000~~ → **RP. 1.000.000**

BERLAKU HINGGA 31 DESEMBER 2021

MARTIN 0878-6845-1650  
ARIA 0812-6264-0166 @anugerahibu.medan

**Gambar 1.2. Harga Paket di Anugerah Ibu**

Harga paket jasa sesuai gambar 1.1 di Lab Anugerah Ibu dengan harga promo sebesar Rp 1.00.000,- namun harga paket ini berkisar Rp 1.150.000,- di PT. Global Health Screening Centre.

Kekurangan dari pelayanan jasa yang diberikan perusahaan yaitu tidak sesuai dengan hasil lab yang dijanjikan kepada konsumennya, sehingga konsumen merasa kecewa karena harus bolak balik untuk mengambil hasil lab. Selain itu konsumen merasa penjelasan hasil lab yang dijelaskan oleh karyawan perusahaan kurang detil dan lengkap sehingga konsumen harus mengeluarkan sejumlah uang lagi untuk berkonsultasi dengan dokter spesialis.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang. Kepuasan berhubungan dengan loyalitas dimana konsumen

yang merasakan kepuasan terhadap harga dan pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan akan menjadi loyal.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di perusahaan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di perusahaan ini yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Moderasi pada PT. Global Health Screening Centre”**.

## **I.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat identifikasi masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Harga pelayanan kurang bersaing karena klinik lainnya menawarkan jasa pelayanan ke rumah konsumen tanpa biaya tambahan.
2. Pelayanan kurang memuaskan karena kurang mendetilnya penjelasan hasil lab dan lambatnya hasil lab keluar tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Terjadinya ketidakpuasan pelanggan karena kurang baiknya pelayanan yang diberikan.
4. Menurunnya loyalitas konsumen yang dapat diketahui dari hanya sekali saja menggunakan jasa perusahaan.

## **I.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen pada PT. Global Health Screening Centre ?